

Мини-тренинг: КОНФЛИКТ В АПТЕКЕ



В системе фармацевтической помощи, как и в любой социальной сфере, нередко возникают непростые ситуации. При этом именно первостольник может предотвратить конфликт

ПРИЧИНЫ И ПРЕДПОСЫЛКИ

Наиболее распространенными причинами возникновения конфликтных ситуаций в аптеке являются стоимость лекарственного препарата, его отсутствие, очереди, желание купить рецептурный препарат без рецепта, возврат купленного товара, негативное эмоциональное состояние посетителя, а также неумение провизора реагировать на его неадекватное поведение.

Посетители аптеки, как правило, люди нездоровые или расстроенные из-за болезни родных, в свою очередь, физическая боль или психологический дискомфорт часто провоцируют их на неадекватные поступки.

В то же время одной из самых конфликтных категорий населения являются женщины от 35 до 55 лет. На их долю приходится до 90% неприятных ситуаций в аптеке. Среди посетителей аптеки данной возрастной категории наиболее часто встречаются личности со склонностью предъявлять безосновательные обвинения и уже так или иначе настроенные на конфликт. Эти люди активно самообразовываются, читают периодическую печатную литературу, пользуются интернетом и, соответственно, занимаются самолечением. Такой тип посетителей считает, что знает о заболеваниях и лекарственных средствах намного больше любого провизора.

Нужно учесть, что если человек психологически готов конфликтовать, повод найдется всегда. Это может быть какой-то внешний раздражитель: душный воздух в помещении, шум и теснота в очереди, косой взгляд стоящего рядом человека с последующим «обменом любезностями».

При этом спровоцировать проявление агрессии со стороны покупателя может

и сам фармацевт — неосторожным словом, жестом и даже бездействием.

ВОЗМОЖНЫ ВАРИАНТЫ

В свою очередь, грамотно и своевременно разрешить конфликт позволяет профессиональный подход и умение общаться с посетителем.

По результатам опроса, проведенного сотрудниками кафедры управления и экономики фармации КГМУ (Россия), провизоры используют следующие способы решения конфликтных ситуаций:

- **61,9% респондентов идут на компромисс и пытаются всеми способами избежать конфликта;**
- **18,6% используют несколько различных способов (в зависимости от настроения конфликтующей стороны и возможности решения данной проблемы);**
- **11,4% опрошенных прибегают к вмешательству третьей стороны, чаще всего используя в качестве третьей стороны судьбу руководителя аптеки;**
- **8,1% считают лучшим способом решения конфликта переговоры.**

УСТРАНЯЕМ КОНФЛИКТ

Независимо от того, какой способ разрешения конфликтов предпочитаете лично вы, следует набраться терпения и приготовиться отвечать на каверзные и не всегда приятные вопросы «конфликтера».

Прежде всего, будьте предельно корректны и вежливы. Не спорьте с агрессивно настроенным посетителем, примите его возражения (при этом принятие возражения не означает, что вы с ним согласны).

Никогда не перебивайте и не атакуйте. Во-первых, так вы показываете человеку, что не слушаете и не уважаете его мнение.

Во-вторых, вы рискуете упустить какую-то информацию, возможно, весьма ценную для вас — о желаниях и проблемах клиента.

Постарайтесь понять посетителя. При каждом удобном случае повторяйте его высказывания и претензии своими словами. Такая тактика позволяет устранить недоразумение, а также демонстрирует внимание и уважение к посетителю и способствует снятию напряжения. Сохраняйте спокойствие, уверенность и уравновешенность. Не кричите, когда на вас кричат, не обвиняйте клиента в ответ на его претензии. Не рекомендуется молчать, пытайтесь погасить гнев вашего «мучителя». Не следует говорить посетителю: «Успокойтесь, пожалуйста», «Не надо так нервничать», «Держите себя в руках» и т.д.

Попытайтесь «купировать» агрессию и остановить бурный поток слов посетителя с помощью неожиданных приемов (задать ему вопрос не по теме, попросить совет, сделать комплимент). Обескуражить недовольного покупателя, заставить его улыбнуться, рассмеяться — один из действенных способов разрешения конфликта.

Предложите посетителю рассказать о своих собственных способах разрешения данной ситуации. Не бойтесь извиниться, если вы допустили ошибку или чувствуете свою вину. Это обезоружит «конфликтера» и вызовет у него чувство уважения к вам.

И наконец, помните о том, что посетители — это основа благосостояния аптеки. Какими бы вредными, сварливыми, раздражительными, вспыльчивыми, заносчивыми, скандальными, злобными и неприятными они ни были, относитесь к ним с уважением!

Подготовила Александра Демецкая